



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**“Síndrome de Burnout y Clima laboral en efectivos del Cuerpo General de  
Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**AUTOR:**

MENDOZA SANTIVANEZ, Henry Alejandro

**ASESOR:**

Mg. BARBOZA ZELADA, Luis Alberto

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**LIMA-PERÚ**

2017

## Página del Jurado

---

Mg. César Raúl Manrique Tapia

**Presidente**

---

Mg. María Milagros Cubas Petti

**Secretario**

---

Mg. Juan Walter Pomahuacre Carhuayal

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiar todo mi camino académico y hacer que en el destino conozca excelentes personas.

A mis Padres y mi hermana que siempre estuvieron apoyándome constantemente en mis estudios y ser un ejemplo de familia a la cual soy el sucesor y me siento orgulloso de ello.

Al amor de mi vida Jennifer Garcia por su apoyo y motivación incondicional para seguir alcanzando mis metas y crecer profesionalmente De a Dos.

A mis Abuelos por haberme inculcado valores desde muy niño y mi Tío Melquiades que siempre estará presente en toda la familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú y en especial a la XXV Comandancia Departamental Lima Norte a la cual pertenezco y permitirme realizar el estudio de investigación.

A mi amigo Eduardo Rodriguez “Purulu” que siempre me estuvo apoyando lo cual estaré muy agradecido.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Henry Alejandro Mendoza Santivañez, identificado con DNI N° 73122696, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 Octubre del 2017.

Henry Alejandro Mendoza Santivañez

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Cumpliendo las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Síndrome de Burnout y Clima laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte. En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte; los cuales han sido evaluados a través del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Laboral (CL-SPC).

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el capítulo I se da la introducción del tema, lo cual incluye la: realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema que contiene el Marco Teórico sobre las variables Síndrome de Burnout y Clima Laboral, la formulación del problema, justificación del estudio, planteamiento de hipótesis y objetivos, El Capítulo II se desarrolla el diseño de investigación, las variables de estudios y Operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis y aspectos éticos. En el capítulo III se muestran la interpretación de los resultados de la investigación. En el capítulo IV se expone las discusiones con los resultados obtenidos. El capítulo V expone las conclusiones de la investigación. En el capítulo VI se presenta las recomendaciones de la investigación. En el capítulo VII corresponde a los anexos correspondientes, para una mayor información y detalle de la investigación. Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Henry Alejandro Mendoza Santivañez.

## Índice

Página del Jurado .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
Índice .....	vii
Índice de Tablas .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad Problemática .....	1
1.2. Trabajos previos .....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	7
1.3.1 Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer .....	7
1.3.2. Definición de Clima Laboral .....	11
1.3.3. Características del clima laboral .....	11
1.3.4. Medición del clima laboral.....	12
1.3.5. Factores del clima laboral .....	13
1.3.6. Teoría del Síndrome de Burnout.....	14
1.3.7. El estrés laboral y su influencia en el trabajo .....	16
1.3.8. Definición del estrés.....	17
1.3.9. Factores asociados al Síndrome de Burnout .....	19
1.3.10. Estrategias para la prevención y manejo del estrés .....	20
1.3.11. Causas que produce el estrés laboral .....	21
1.4. Formulación del problema .....	22
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos .....	24
a) Objetivo General.....	24

b) Objetivos específicos.....	24
II. METODO.....	26
2.1. Diseño de investigación.....	26
2.1.1. Nivel de investigación: .....	26
2.1.2. Tipo:.....	27
2.2. Variables, Operacionalización .....	27
a) Variable I: Clima Laboral .....	27
b) Variable II: Síndrome de Burnout .....	27
2.3. Población y muestra .....	28
a) Población de estudio .....	28
b) Muestra .....	28
c) Muestreo .....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	30
2.5. Métodos de análisis de datos .....	34
2.6. Aspectos éticos .....	35
III. RESULTADOS .....	36
IV. DISCUSION.....	47
V. CONCLUSIONES .....	50
VI. RECOMENDACIONES .....	52
VII. REFERENCIAS. ....	53
ANEXO 01 .....	58



## Índice de Tablas

Tabla 1 Frecuencias y porcentajes de la variable Síndrome de Burnout .....	36
Tabla 2 Frecuencias y porcentajes de la variable Clima Laboral .....	37
Tabla 3 Prueba de normalidad para todas las variables evaluadas .....	38
Tabla 4 Relación entre Síndrome de burnout y Clima Laboral .....	39
Tabla 5 Correlación entre Síndrome de burnout y Clima Laboral según grado CBP. ....	40
Tabla 6 Correlación entre Síndrome de burnout y Clima laboral según edad.....	41
Tabla 7 Correlación entre Síndrome de burnout y Clima laboral según el sexo. ....	42
Tabla 8 Correlación entre Síndrome de burnout y Realización personal .....	43
Tabla 9 Correlación entre Síndrome de burnout e Involucramiento laboral .....	43
Tabla 10 Correlación entre Síndrome de burnout y Supervisión .....	44
Tabla 11 Correlación entre Síndrome de burnout y Comunicación .....	45
Tabla 12 Correlación entre Síndrome de burnout y Condiciones laborales .....	46

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad encontrar la relación entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte 2017. Se trabajó con una población de 800 Bomberos Voluntarios, haciendo uso de una muestra de 309 Bomberos Voluntarios, de ambos géneros, con edades de entre 18 a 42 años, ante ello para medir la variable de Síndrome de Burnout, se empleó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Mientras que, para la medición de Clima Laboral, se utilizó la Escala de Clima Laboral (CL – SPC), que consta de cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. A lo cual los resultados finales concluyen que no existe relación entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en manera global, no obstante, si se evidenció una relación significativa entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral según los grados CBP que existen en el CGBVP.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Clima Laboral, Bomberos Voluntarios CGBVP.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to find the relationship between Burnout Syndrome and Occupational Weather in personnel of the General Corps of Voluntary Firemen of Peru - Lima Norte 2017. We worked with a population of 800 Volunteer Firefighters, making use of a sample of 309. In order to measure the variable of Burnout Syndrome, we used the Maslach Burnout Inventory (MBI), which consists of three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment.

Meanwhile, the Labor Climate Scale (CL - SPC) was used for the measurement of Occupational Climate, which consists of five dimensions: self - actualization, labor involvement, supervision, communication and working conditions. To this end the results conclude that there is no relation between Burnout Syndrome and Labor Climate in a global way, however, if a significant relation between Burnout Syndrome and Work Climate according to the CBP grades that exist in the CGBVP was evidenced.

**Keywords:** Burnout Syndrome, Occupational Climate, Voluntary Firefighters CGB

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática**

Durante estos últimos años las entidades públicas apuestan por llegar a conocer aspectos psicológicos de sus trabajadores teniendo en cuenta que son algunos aspectos relevantes para mejorar el rendimiento en el trabajo. El primer aspecto es el poder saber que nuestros trabajadores no trabajen en un ambiente hostil, y puedan sufrir estrés laboral.

Teniendo en cuenta que lo largo de la vida el ser humano busca destacar por sus aptitudes y desempeñar un buen rol día a día en su centro de trabajo para así poder coexistir con sus compañeros de una manera armónica, el cual es el ideal que tiene toda organización, pero sin embargo en la mayoría de los casos se logra presentar en varias oportunidades que la relación laboral no es la más cordial, como consecuencia poniendo de una manera inestable la integridad y el óptimo desarrollo de la organización.

Esto quiere decir que el clima laboral; últimamente se está tomando en cuenta con más fuerza, siendo así uno de los principales causantes de la preocupación sobre el desenvolvimiento de la institución y así mismo el creciente importe al sistema humano social como capital más relevante para el éxito organizacional, Palma (2004,p.5).

Finalmente en la mayoría de casos determinamos que todo problema se pueda deber a distintos factores, pero uno al cual está ligado más cercanamente, y que repercute de cierta manera negativa y de no intervenir a tiempo es el estrés laboral, que según Stavroula (2004) lo define como todo tipo de reacción que pueda presentar el sujeto ante pruebas, exigencias que pueda demandar su trabajo, poniendo al límite las capacidades del individuo para hacer frente a estas situaciones.

El estrés es un tema que actualmente afecta a las empresas y especialmente la salud de los trabajadores. El estrés laboral es una respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un trabajador, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones laborales y extralaborales Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2008).

El síndrome de burnout, considerado como una molestia de riesgo profesional, origina deterioro del bienestar mental del trabajador en la cual presenta síntomas físicos, psicosomáticos, emocionales y conductuales. (OMS, 2005)

Podemos decir que el Síndrome de Burnout es un deterioro o desgaste que se presenta en el entorno laboral donde los trabajadores están sometidos a un estrés emocional a nivel crónico, cuyas características primordiales son: mental, físico, actitudinal en relación hacia los demás que desencadena una serie de emociones de insatisfacción propia con las labores que se realizan dentro de su medio.

Explorar sobre el clima laboral nos resulta una obligación ética y moral, teniendo en cuenta que las personas que laboran en las compañías de bomberos voluntarios del Perú – Lima norte son trabajos con presión laboral durante su día a día, La eficiencia, la efectividad y la calidad que uno brinda en el trabajo son conceptos claves que debemos tener en cuenta para el desarrollo de un buen ambiente laboral. Es por ello que se analiza sobre el clima laboral que también es una necesidad inaplazable, por cuanto esto nos puede traer problemas y poco a poco convertirse en una dificultad de gran importancia y con respecto al estrés un estudio del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) considera a la Ciudad de México como el país mayor vulnerable y tienen un alto porcentaje de estrés vinculado al trabajo, pues 75% de los empleados padecen de este problema, mientras 25% de los infartos derivan de una enfermedad ligada a dicho factor y esto pone a China es 73%, y de 59% en estados unidos.

Esto es un indicador a las condiciones que laboran en dichos países y es una alerta sobre las consecuencias que puede influenciar en la salud de todos los trabajadores.

Si pensamos sobre cuáles son las Profesiones que sean más vulnerables a tener un clima laboral hostil y de la misma manera sufrir el síndrome de Burnout, tendríamos un listado muy amplio, pero los más resaltantes serían las Profesiones relacionadas a la Salud, como bien se sabe que ellos son los que trabajan directamente con vidas de personas, por ende existe una alta responsabilidad de dar todo por mejorar la salud de sus pacientes o en algunos casos estar entre la vida y la muerte, sin mencionar al personal de apoyo, sabemos que en una sala de emergencias o incluso hasta en el mismo lugar de la emergencia existe una responsabilidad que no es fácil de llevar, es por ello aquí incluimos a los Bomberos Voluntarios del Perú, quienes viven día a día todas estas situaciones ya mencionadas, atienden rescates, emergencias médicas e incendios, como consecuencia todo ello quizás podría traer ciertas complicaciones en las relaciones con los compañeros de la compañía y así mismo su propio desenvolvimiento debido al síndrome de Burnout.

Es por ello que esta investigación pretende mostrar la relación que existe el Síndrome de Burnout con el Clima laboral de los efectivos que laboran en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú– Lima Norte, con el fin que tenga aporte científico al campo psicológico.

En resumen, las personas que realizan labores de salvataje y primeros auxilios en la mayoría de casos se encuentran sometidas a incesantes presiones que se originan desde diferentes ámbitos de la sociedad.

Esta posición genera en ellos una serie de actitudes y también sentimientos negativos hacia las personas con las que se frecuenta en el trabajo y así mismo al rol profesional, así mismo, de un evidente cansancio emocional, como consecuencia toda esta situación afecta de manera directa a la calidad de servicio.

## **1.2. Trabajos previos**

En el ámbito nacional e internacional existen investigaciones que tratan de investigar las mismas variables, por lo que se encuentran algunos trabajos con cierta relación al tema de investigación y también como material para el debate de resultados.

### **Antecedentes Internacionales**

Boada, Vallejo y Agulló (2003), analizaron el síndrome de burnout y las apariciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. En el cual recibieron 137 cuestionarios (de un total de 400; el 34,25% de la muestra) pertenecientes a dos municipios de una zona costera de la provincia de Tarragona (Costa Dorada). En su composición el 40,7% eran hombres y el 59,3% mujeres, en un rango de edad entre 19 y 55 años, siendo la media de edad de 32,8 años y como resultados Profesores No Universitarios el 24,40%; Policías Locales el 22,10%, %), Laboral a tiempo parcial (1,20%), Eventual y cargos de confianza (2,30%) y Otros (7,00%).

Magán y María (2015), analizaron las fuentes de estrés de un puesto de trabajo que influye en el estrés laboral. La muestra estuvo conformada por 91 profesionales del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias. El instrumento que se utilizó fueron el cuestionario sociodemográfico y laboral, el E.D.E. de estrés laboral y el TMMS – 24 de inteligencia emocional. Los resultados fueron significativos entre estrés laboral y las fuentes de estrés del puesto de trabajo, durante no se encontró relación entre el estrés laboral, la fuente de estrés y la inteligencia emocional.

Gaspar, Paulo y Benavente (2015), realizaron un estudio sobre el síndrome de Burnout en los Bomberos Voluntarios Portugueses. La muestra fue de 791 Bomberos de diferentes regiones del País. La técnica utilizada fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS), la escala

de exigencias y control de Trabajo y Escala de satisfacción con el Apoyo Social. Los resultados muestran que una proporción de bomberos con Burnout es muy reducida, tan solo se logró registrar un 4,68% de casos en la muestra analizada

Aguilar & Gabriela (2015), investigaron las causas de riesgo psicosocial con relación de la aparición del Síndrome de Burnout en el personal paramédico del Cuerpo de Bomberos (Norte de Quito). Fue una investigación de manera descriptiva, correlacional y transversal. La muestra fue de 30 paramédicos con la aplicación de dos instrumentos: El cuestionario ISTAS 21 para evaluar los factores de riesgo psicosocial y la escala de Maslach Burnout Inventory para determinar Burnout. Los resultados obtenidos fueron: 1) Los factores de riesgo psicosocial asociados a las dimensiones del Burnout fueron: las demandas psicológicas al agotamiento emocional y el apoyo social y calidad de liderazgo a la realización personal 2) Los resultados obtenidos con el cuestionario ISTAS 21 revelaron que los factores psicosociales negativos considerados como riesgos para el trabajo de los paramédicos son las demandas psicológicas, estima e inestabilidad en el empleo. 3) Los resultados del MBI obtuvieron que el 23% de los paramédicos estuvieron afectados por altos niveles del Síndrome de Burnout.

Flego, Tagliapietra y Fabiana (2015), realizaron un estudio sobre la incidencia del burnout. La muestra fue de 7 sujetos sobre un total de 12 personas que integran el cuartel de bomberos voluntarios de la ciudad de Santa Clara del Mar, Buenos Aires. Se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados indican que esta población no presenta riesgo de burnout, todo esto se observa en las bajas puntuaciones en las 2 primeras dimensiones (Agotamiento emocional y despersonalización).

### **Antecedentes Nacionales**

Palma (2004), investigó la motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias, cuya muestra constó de 473 trabajadores a tiempo completo



entre docentes y personal administrativos de tres universidades privadas de Lima, Perú. Los instrumentos que fueron administrados dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de McClelland y Litwing. Los resultados obtenidos demuestran niveles medios de motivación y clima laboral, con cierta diferencia en cuanto a la motivación organizacional a favor de los docentes y personal administrativo; sin embargo, no se detectó diferencias notables en relación al clima laboral.

Pérez y Yessica (2005), realizaron una investigación sobre los niveles de estrés laboral en las enfermeras del Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa. La muestra que se utilizó fue mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. El instrumento utilizado fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Como resultados obtuvieron que el 60.42%(29) enfermeras tienen un nivel de estrés laboral medio, 20.83%(10) nivel bajo y 18.75%(9) nivel alto por lo tanto no se evidencio alguna relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el estado civil y el sexo. Concluyendo que un porcentaje regular de enfermeras evidencian estrés laboral medio, compuesto entre edades de 36 – 43 años.

Lindo y Milagros (2006), realizaron una investigación sobre los niveles de estrés laboral que aparecen en las enfermeras del área crítica del Instituto Nacional de Salud del Niño. La muestra estuvo compuesta por 76 enfermeras asistenciales. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach. Los resultados con relación al nivel de estrés laboral de las enfermeras obtuvimos que de 76 enfermeras (100%); 47 de ellas (61.8%) presentan nivel moderado de estrés laboral; 13 enfermeras (17.1%) presentan un nivel alto y 16 enfermeras (21.1%) presentan nivel leve de estrés laboral.

Coronado Luna, Liz Karina (2006), realizaron una investigación sobre la relación de factores laborales y nivel de estrés laboral en enfermeros de los Servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. La muestra constó de 42 enfermeros asistenciales de los servicios de Medicina y Áreas críticas del H.N.D.A.C. Los instrumentos que se utilizaron fueron el inventario de Maslach y el cuestionario de factores laborales elaborado por

JoanaFornes. Concluyendo que gran parte de los enfermeros, evidencia un nivel de estrés medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Referente al nivel de estrés laboral ocasionado por agentes relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales se ubican en un nivel medio. Mientras que los agentes de riesgo de estrés laboral “Déficit del personal de Enfermería”, “Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “Personal con escasa experiencia”.

Torres, Jissenia, Llontop&Olga (2013), realizaron un estudio sobre estrés laboral y la relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital. La muestra fue compuesta por 60 enfermeras. El instrumento utilizado fue el cuestionario “La escala de Estrés de Enfermería – NSS” elaborado por Pamela Gray Toft y Jame Anderson validado y estandarizado por la OMS - Organización Mundial de la Salud, con un Alfa de Crombach 0.953, mide la frecuencia con la que ciertas situaciones son percibidas como factores estresantes (físicos, psicológicos y sociales). Los resultados indican que al 28.3% de la muestra algunas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor  $p=0.003$ . Como conclusión existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital de Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer**

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que interactúan en un determinado lugar de

trabajo, pasando la mayor parte de su tiempo en él, a lo cual tendrán que aprender a coexistir entre ellos para poder tener y manejar una buena relación laboral y compañerismo, puesto que en ese entorno, según las actitudes que tengan entre ellos, influenciará en su comportamiento y motivación.

En los últimos años, se han venido conociendo nuevos avances significativos con respecto al estudio sistemático de la motivación humana, esto a la par de la elaboración de diversos instrumentos que midan esta variable, conllevando todo ello a poder hablar de una ciencia de la motivación.

Es por ello que la teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de las personas que laboran en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima, así mismo tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo en su medio.

Proponiendo nueve dimensiones que ayudarían a alcanzar un óptimo clima laboral en una determinada organización. En donde cada dimensión se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

*Estructura:* Esta son las reglas de la organización, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los medios formales dentro de la organización.

*Responsabilidad:* Es el punto de vista del individuo sobre el ser su propio jefe, el mantener un compromiso mayor con su labor, eso incluye el tomar decisiones por sí solo y finalmente exigirse así mismo.

*Recompensa:* Se refiere a los estímulos brindados por un óptimo trabajo realizado. Es una medida en que la organización suele utilizar más el premio que el castigo.

*Desafío:* Es una manifestación que tienen los miembros del trabajo acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es considerado una medida en que la organización promueve a fin de lograr los objetivos propuestos.

*Relaciones:* Es considerado la percepción por parte de los trabajadores de la organización acerca de un ambiente grato y tener unas relaciones sociales ya sea entre pares como entre jefes y subordinados.

*Cooperación:* Es el sentimiento de espíritu de ayuda por parte de todo el personal a trabajar en la organización.

*Estándares de desempeño:* Son los objetivos del trabajador, importancia de percibir metas así como las normas de desempeño de uno.

*Conflicto:* Se refiere en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, logran aceptar las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

*Identidad:* Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es importante y valioso dentro del equipo laboral. En general, es la emoción de compartir las metas personales con los objetivos de la organización.

El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, y a menudo se precisa como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que determinan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura para afectar de manera directa el comportamiento de los empleados.

Goncalves (2000) manifiesta que el clima organizacional dentro de las instituciones se evidencia las estructuras organizacionales, tamaño de la

organización, modalidad de comunicación y estilo de liderazgo. Estos dos últimos, de acuerdo con Brunet (2004)

Según Brunet (2004), el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en la psicología industrial por Germman en el año de 1960.

El clima es una función institucional, se puede intervenir sobre él. No es sólo un concepto o un fenómeno cuya información nos ayudará a entender mejor el rendimiento de las organizaciones. Es sobre todo un concepto de intervención que permite la mejora de los resultados organizacionales (Domínguez, 2010)

.

El clima organizacional es una propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización (Chiavenato & Colbs, 2001). Estos conceptos aportan un componente que ayuda a comprender que el clima organizacional en esencia nos remite a la percepción de los que integran una organización, por lo que da lugar a tomar en cuenta distintas fuentes de información de los integrantes de una organización.

Para entender la variable Clima laboral, es necesario definir clima meteorológico. Gan&Berbel (2007) lo definen como "el tiempo que hace o predomina en una zona, sus características comunes o estándares" (p.169); entonces en la organización, puede darse diferente tipos de clima, este dependerá del rubro, el área y la importancia hecho que generará diferentes situaciones.

Así mismo se plantea que se distinguen dos grandes tendencias, la primera centra los factores de la organización y la segunda los factores individuales o psicológicos

Factores organizaciones

- Es externo al trabajador
- Rodea a la persona, pero es distinto de las percepciones.
- Existe en la realidad organizacional

## Factores Psicológicos

- El clima está formado por las percepciones, actitudes e interacciones entre los sujetos que la integran.

Por lo tanto para Gan&Berbel (2007), el clima "está compuesto por la suma de factores que rodean al trabajador y su ambiente.

### **1.3.2. Definición de Clima Laboral**

Gan&Berbel (2007) Lo definen como el tiempo que hace o predomina en una zona, sus características comunes o estándares

Palma(2004) manifiesta que el clima laboral es la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y obtener resultados organizacionales.

### **1.3.3. Características del clima laboral**

Según Rodríguez (2007) el clima laboral tiene importantes y diversas características, entre las que podemos resaltar:

El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.

El clima de la institución ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.

Los empleados modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

De acuerdo a las características del Clima Laboral anteriores podemos decir que este está sujeto a cambios que pueden darse por sí mismos o pueden ser provocados estratégicamente por la dirección de la organización con el fin de mejorar el Clima Laboral.

#### **1.3.4. Medición del clima laboral**

Palma (2004, p.20), nos recomienda que para ejecutar un estudio en clima se debe tener en cuenta los siguientes principios:

- La percepción de las personas que laboran en la institución e interactúen con el medio de trabajo.
- La peculiaridad del ambiente de trabajo.
- El clima logra especificar las características propias y singulares permanentes entre las organizaciones.
- El clima viene a ser parte de un sistema dinámico, que se encuentra en interacción constante con distintas propiedades organizacionales.

En consecuencia, la impresión del clima laboral proviene de los siguientes factores:

- Liderazgo y prácticas de dirección
- Sistema formal y la disposición de la organización.
- Manejo de las consecuencias del comportamiento en el trabajo.

Guillén, Gala y Velásquez (2000, p.167), manifiestan según estudios realizados en el ámbito de la organización, a escala general y descriptiva, se lograron

definir ciertos valores que los trabajadores persiguen y suelen presentarse en los siguientes casos:

- *Salud*: Suele hacer referencia a las condiciones médicas, higiénicas en los ambientes de trabajo.
- *Seguridad*: Apreciación del entorno de trabajo, como inseguro, vulnerable a sufrir accidentes laborales
- *Nivel de ingresos*: Remuneración del personal
- *Equidad*: Sentimiento de justicia al interior de la institución
- *Calidad de actividades*: Significancia a los deberes que tiene cada trabajador, y lo relevante que es para la empresa.
- *Prestigio*: Imagen institucional que trasmite al exterior
- *Nivel de formación*: capacitaciones del personal.

Para Palma (2004, p. 15-16), las circunstancias que afectan la organización debe ser considerado por el entorno laboral en interacción con:

- Las condiciones de trabajo: mencionando a los elementos que logran determinar y ayudar al cumplimiento de las tareas, por ejemplo:  
Pagos del personal, duración del trabajo.
- Los procesos psicológicos: Nos quiere decir los valores, percepciones, motivaciones, comunicación y aprendizaje en el trabajo.
- Resultados Organizacionales: Normalmente puestos a conocimiento por la productividad realizada y el grado de satisfacción con empleo.

### **1.3.5. Factores del clima laboral**

Según Palma (2004, p.7) nos indica que los factores del clima laboral son cinco:

*Autorrealización*: Son las posibilidades del entorno laboral para el desarrollo personal como profesional.

*Involucramiento*: Responsabilidad y compromiso para la mejora y desarrollo de la institución.



*Supervisión:* Verificación constante durante el desarrollo de las actividades laborales, cierta relación al apoyo y orientación para los trabajos.

*Comunicación:* Precisión de la comunicación entre personal de trabajo

*Condiciones Laborales:* Identificar que la institución se encuentre equipada para el adecuado cumplimiento de los trabajos.

### **1.3.6. Teoría del Síndrome de Burnout**

Maslach y Jackson (1981), refiere que es un proceso donde los trabajadores se ven enfrentados ante un desgaste y desmotivación en su centro laboral, esto debido a la sobrecarga de estrés.

No obstante estas características no suelen siempre asociarse al síndrome, puesto que el saber controlar el nivel de estrés podría traer beneficios como mejorar el desenvolvimiento en el lugar donde labora, sirviendo esto como motivación para su demás compañeros.

Teniendo en claro que el Síndrome de Burnout solo se da cuando la persona no cuente con las herramientas necesarias para poder hacer frente a ello, sintiéndose incapaz para poder revertir la situación en la que se encuentra.

Asimismo para poder evidenciar indicadores de Burnout, debemos considerar la interacción entre la persona y la presión laboral que ejerce el medio donde interactúa.

En donde investigaciones refieren que las profesiones en donde se encuentran más alto índice de Burnout, serían todas las profesiones que trabajen en contacto con personas, sala de emergencias, etc. A lo cual las investigaciones

concluyen que el Síndrome de Burnout está relacionado con las siguientes dimensiones:

- a. **Agotamiento emocional:** hace referencia al desgaste físico y emocional, como el tener cansancio al realizar las actividades laborales, teniendo la sensación de no poder continuar con este ritmo de jornada.
- b. **Despersonalización:** involucra actitudes, sentimientos negativos que la persona tiene hacia sí mismo, acompañado esto de irritabilidad y pérdida de interés y motivación para realizar las cosas.
- c. **Sentimiento de bajo logro realización profesional y/o personal:** Esto se da cuando las demandas laborales solicitadas, exceden su capacidad para atenderlas de forma eficiente, en donde el trabajador percibe un mal ambiente laboral, no interactúa con sus compañeros, su nivel de productividad decae, es incapaz de trabajar bajo presión.

### **Modelo Clínico**

Este enfoque refiere que el síndrome de Burnout tiene con mayor incidencia en profesionales que laboran bajo presión, descuidando su interés personales y su círculo social, como amistades, familiares. Tratándose de una relación insana entre el profesional y su medio laboral, donde se dedica extremadamente a ello. Ante ello, Fischer (1983 p. 36) consideró al Síndrome de Burnout como un estado ocasionado por el trauma narcisista que conllevaba una disminución en la autoestima de las personas. En donde estaba relacionado con síntomas como: sentimiento de desesperanza y desamparo, desilusión y un pauperrimo auto concepto de sí mismo y su medio. Provocando una ruptura en su medio, alterando sus áreas interpersonales e interpersonales.

### **Modelo psicosocial**

Desde este enfoque autores, como Maslach y Jackson (1986) quienes consideran como una respuesta emocional, en donde mencionan a los factores

laborales y organizaciones como condicionantes al estado de ánimo de la persona y su rendimiento laboral en su centro de trabajo.

### **Modelo integrador**

Peiró (1993) propone un modelo integrador que considera seis factores:

Variables ambientales (estresores y recursos)

Características de la persona

Experiencia Subjetiva

Respuesta del individuo: estrategia de afrontamiento

Resultados de la experiencia de estrés y consecuencia del estrés

Este modelo menciona que uno de los factores determinantes del estrés es la discrepancia que se produce entre los estresores presentes, el sujeto y la necesidad del mismo de eliminar la mencionada discrepancia

#### **1.3.7. El estrés laboral y su influencia en el trabajo**

Según Atalaya (2001) el estrés laboral es la tensión que se genera cuando el individuo percibe que se enfrenta ante una situación que no puede controlar o escapar de sus manos, a lo cual sus capacidades y aptitudes no son lo suficiente.

Este estrés se produce cuando los trabajadores evidencian agotamiento emocional, malas relaciones con sus compañeros de labor, ante ello los trabajadores presentan consecuencias como: andar muy irritables, tener riñas con los demás empleados y disminuir su capacidad laboral, perjudicando a la empresa u organización donde laboran.

Existen factores ambientales de mayor incidencia en los colaboradores, los cuales son:

*Incertidumbres económicas:* es un factor de vital importancia ya que las remuneraciones económicas, motivan al empleado a realizar sus labores. No obstante hay ocasiones cuando la empresa afronta una crisis económica, la cual afecta en la productividad y rendimiento laboral de sus empleados.

*Incertidumbres políticas:* Se debe a las afrontaciones dadas por los cambios en los sistemas y amenazas políticas ante la empresa, provocando tensión en la organización.

### **1.3.8. Definición del estrés**

Es de importancia indicar las definiciones de estrés, con el fin de que podamos relacionarlo con la definición del síndrome de Burnout, el término estrés fue definido por el médico fisiólogo Seyle de Montreal y no tenía traducción al español. Principalmente se refirió a las reacciones inespecíficas del organismo ante estímulos tanto psíquicos como físicos, comprometiendo procesos normales de adaptación –eustrés-, así como anormales –distrés-, (Figuroa, García, Mendoza, Aguirre, Espíritu, Cárdenas, Martínez, Mayorga, López y Franco, 2009)

De igual forma, Lazarus (1986) nos da a entender al estrés psicológico como una consecuencia de una relación entre la persona y su medio, que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que como finalidad pone en peligro el bienestar de las personas.

Para Mckay, (1985) refiere que el síndrome del estrés es una composición de tres elementos: el ambiente (sucesos positivos y negativos), pensamientos negativos (que clasifican o interpretan) y las respuestas físicas (emoción dolorosa). Estos interactúan ocasionando ansiedad en el individuo, se colerice o deprima.

Seyle, indica que el estrés puede ser dividido en tres fases, las que a continuación se indican:

*Fase de alarma:* Generalmente se encuentran en su estado de movilización, pero sin que algún sistema orgánico tenga implicancia.

*Fase de resistencia:* El estrés persiste durante una estancia prolongada y el organismo se habitúa al mismo, ingresando a la fase adaptación; siendo en esta fase, donde el metabolismo se acostumbra a la presencia del estrés durante un tiempo indefinido.

*Fase de agotamiento:* la energía para la adaptación es limitada y, si el estrés se mantiene, puede ocurrir que el organismo entre en la fase de agotamiento. En esta fase, la función encargada de enfrentar al estrés queda vencido y se desmorona. (Figuerola, et. al. 2009)

Entonces, se puede decir que estrés significa proceso de adaptación, en todo esfuerzo, al cual el organismo se activa para poder afrontar la situación presentada como estímulo.

En relación al término Burnout, se tomó de la industria aeroespacial, que significa agotamiento del combustible de un cohete como resultado del calentamiento excesivo. La traducción literal de este término sería "estar quemado". En ese sentido, el Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome de "estar quemado", desgastado profesionalmente, estrés laboral; se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran tanto las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario.

Del mismo modo, Gil Monte y Peiró (1997) lo definen como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal, que a futuro tendría un desarrollo más completo y que influiría en los planteamientos teóricos de otros autores.

Maslach y Jackson (1981), entienden que el Burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

Asimismo Pines, Aronson y Kafry (1981) lo definen como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente.

Asumiendo las definiciones mencionadas anteriormente, los autores nombrados utilizan como instrumento el Maslach Burnout Inventory –MBI- (Maslach y Jackson, 1981)

#### **1.3.9. Factores asociados al Síndrome de Burnout**

Según Barría, (2002) existen diversos factores que están asociados al desarrollo del Síndrome de Burnout, mencionaremos a algunos de ellos:

*Edad:* No tiene mucha influencia durante el síndrome; considerándose que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, no son ni las prometidas ni esperada.

*Sexo:* En la mayoría de casos el sexo femenino es la población más débil, quizá en este caso podrían ser la doble carga de trabajo que serían el desarrollo profesional y el ámbito familiar como la selección de determinadas especialidades profesionales que aplazarían el papel de mujer.

*Estado civil:* Mayormente se ha logrado asociar con las personas que tienen un estado civil soltero por que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que a

diferencia de otras que están casadas o conviven con parejas estables; en algunos casos los hijos hace que tengan un mayor control para afrontar problemas personales y conflictos emocionales.

*Turno laboral:* Relacionado al horario laboral del personal puede ser indicador para que exista la presencia del síndrome aunque no exista unanimidad en este criterio.

*Antigüedad Laboral:* Se encuentran una relación inversa debido a que el personal que más Burnout experimentan terminaría por abandonar su profesión, por lo que el personal profesional con más tiempo en su trabajo serían los que menos Burnout presentan y por ello siguen laborando.

Es notable la relación entre el síndrome de Burnout y sobrecarga laboral en los profesionales que trabajan en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios, de manera que produciría una disminución de la calidad de los servicios ofrecidos por estos efectivos, en forma cualitativa y cuantitativa. Sin embargo no parece existir una clara relación entre el número de horas de contacto con las personas atendidas y la aparición del síndrome de Burnout, si bien si es referida por otros autores. También es considerada la recompensa por el trabajo realizado como un factor que posiblemente afecte al desarrollo del síndrome de Burnout (Barría, 2002)

#### **1.3.10. Estrategias para la prevención y manejo del estrés**

Según Capilla (2000) no existe estrategia simple, que pueda prevenir o tratar al síndrome de burnout, obviamente se utilizan modelos que son complementarios que tratan en forma sistemática al individuo, su grupo social y la administración. Para el tratamiento personal, se han usado técnicas de afrontamiento al estrés y ensayos conductuales. También es posible el uso de técnicas de relajación sistemática de autocontrol, hipnosis ericksoniana o hipnosis clínica, comunicación asertiva.

Caballero, Bermejo, Nieto y Caballero (2001) refieren que cuando los trabajadores presentan altos niveles de estrés laboral, la intervención sería a nivel individual, teniendo como punto principal el cambio de actitudes personales utilizando el autocontrol, relajación y comunicación asertiva, para que pueda obtener un mejor manejo de las situaciones que producen el estrés que son relacionados a la profesión en la que se desempeña.

Gil Monte y Peiró (1997) menciona que las estrategias de intervención deben de contemplar el desarrollo de estrategias de tipo cognitivo conductual como afrontamiento al estrés, solución de problemas, asertividad, uso adecuado del tiempo libre, potenciar la formación de habilidades sociales y eliminar o disminuir, según sea el caso los elementos estresores que originan el desarrollo del síndrome. Otra estrategia es el entrenamiento en la solución de problemas, mediante esta técnica se ayuda a las personas a resolver los problemas y tomar las decisiones más adecuadas, para esto se necesita una sesión de una a dos horas, con una frecuencia de una vez por semana debiendo seguir los siguientes pasos:

*Los participantes deben reflexionar sobre cuál es realmente su problema*

*Los participantes deben formular objetivos de cambio conductual*

*Individualmente deben generar posibles soluciones al problema*

*Deben evaluar las consecuencias de alguna solución eficaz identificada*

*Se debe delimitar la solución elegida y analizarla*

*Una vez tomada la decisión se lleva a la práctica*

Por último, deben evaluar si la alternativa escogida los ha llevado de forma global a conseguir los objetivos planteados.

### **1.3.11. Causas que produce el estrés laboral**

Consideramos agrupar las causas del estrés en cuatro grupos:



**Fisiológicas:** En la mayoría de casos está relacionado con enfermedades y lesiones del cuerpo que logran incrementar la tensión produciendo un nivel de estrés que se logra volver negativo para uno mismo.

**Psicológicas:** Este grupo está relacionado con el aspecto emocional y cognitivo del personal. Mayormente producidas por determinados cambios: Infancia, adolescencia, madurez, vejez y también consideradas las condiciones de trabajo o estudio. (Ambiente laboral adverso, excesiva exigencia o competitividad)

**Sociales:** Considerando cambios sociales en los que cada temporada nos trae posturas nuevas que afrontar.

**Ambientales:** Son causadas por diferentes aspectos, falta de conciencia por el medio ambiente, lugares con inseguridad, desastres naturales, etc.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema General:**

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los efectivos que laboran en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

El trabajar en un ambiente laboral adecuado es muy bien visto por los colaboradores y en la mayoría de casos no existe muchas investigaciones para conocer las deficiencias exactas y de la misma manera detectar si los trabajadores se sienten bien con respecto a uno mismo como también a su aspecto psicológico, material y físico; si los colaboradores se encontrarían satisfechos como consecuencia las personas que son atendidas estarían complacidas con su atención recibida. Tener en cuenta que teniendo un clima laboral adecuado es relevante en nuestro personal de trabajo llegando a una

estabilidad de los colaboradores y ayuda a complementar a la organización y evita problemas en la salud mental.

Es evidente que el clima laboral llegue a afectar a todas las organizaciones, sabiendo que existen diversas situaciones que se presentan en el trabajo como la alta competitividad, responsabilidad, presión de trabajo no solo vendrían a ser como consecuencia solo el clima laboral sino el síndrome de burnout, teniendo en cuenta que las principales profesiones en tener cierto grado de estrés y síndrome de burnout son las que exigen una implicación personal y un trabajo directo con personas, por lo tanto las personas que realizan labores de rescate y primeros auxilios como son los efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, son propensos a presentar síndrome de burnout.

La relevancia de esta investigación, recae en que el síndrome de burnout y el clima laboral dependen del trabajo en equipo que se realicen todos los colaboradores que trabajen en la organización, sean profesionales o no. Este equipo de trabajo, puede lograrse verse afectado por el síndrome de burnout y clima laboral y por lo tanto traer consecuencias en distintos aspectos, tanto personal y laboral. El tener una gran responsabilidad y no tener un buen clima laboral en la mayoría de casos se ven inmersos a un ambiente estresante en la mayor parte del día de trabajo, estas circunstancias nos conducen a diversos problemas.

El conocimiento generado con esta investigación servirá de apoyo a los jefes de las instituciones o al personal que se encuentre a cargo de ellos, de lograr darse cuenta de las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal de trabajo, en este caso los efectivos que pertenezcan al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú y de este modo se pueden pensar en medidas preventivas así también como para resolver las preocupaciones que se puedan estar dando en cuanto al desgaste laboral del personal de trabajo donde se realiza la investigación. Es una circunstancia que este problema no es solo a nivel de una institución, es considerado un problema que logra afectar a toda la sociedad, y para poder darle solución a ello, se necesita resolverlo de manera

concreta, y con el querer mejor de todos. Una vez detectado todos los factores se llegaran a tomar en cuenta para la mejoría en el menor tiempo posible, por ende todos los empleados que laboren en la institución, trabajaran en un cálido clima laboral y evitaran el síndrome de burnout en la mayoría de casos.

## **1.6 Hipótesis**

### **a) Hipótesis General**

Existe relación entre el Síndrome de Burnout y Clima laboral en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017

## **1.7 Objetivos**

### **a) Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el clima laboral en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.

### **b) Objetivos específicos**

Describir el nivel de Síndrome de Burnout en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.

Describir el nivel de Clima laboral en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.

Determinar qué relación existe entre Síndrome de Burnout y Clima laboral según los grados CBP en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.

Determinar qué relación existe entre Síndrome de Burnout yClima laboral según las edades en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.

Determinar qué relación existe entre Síndrome de Burnout yClima laboral según sexo en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.

Determinar qué relación existe entre Síndrome de Burnout y la realización personal en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.

Determinar qué relación existe Síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.

Determinar qué relación existe Síndrome de Burnout y la supervisión en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.

Determinar qué relación existe Síndrome de Burnout y la comunicación en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.

Determinar qué relación existe Síndrome de Burnout y las condiciones laborales en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.

## **II. METODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

En el siguiente trabajo se empleó el diseño no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2015), este diseño fundamenta en que las variables de estudio no se manipulan, es donde el investigador no interviene y solamente observará las situaciones ya existentes.

#### **2.1.1. Nivel de investigación:**

El nivel que se aplicó en la investigación fue descriptivo-Correlacional. Según Hernández, *et.al* (2015), este nivel logra determinar el grado de relación entre las variables síndrome de burnout y Clima laboral en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte. Y es transversal porque se recolectarán datos de un solo momento, en un tiempo único.

### **2.1.2. Tipo:**

El tipo de investigación es aplicada ya que según Hernández, *et. al* (2015) menciona que busca la aplicación o utilización de los conocimientos previamente revisados, a la vez que se plantean nuevos saberes, con la finalidad de organizar y sistematizar la realidad a investigar.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

La investigación comprende dos variables, que son:

### **a) Variable I: Clima Laboral**

Lo definen como el tiempo que hace o predomina en una zona, sus características comunes o estándares (Gan y Berbel, 2007)

### **b) Variable II: Síndrome de Burnout**

Síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. (Maslach y Jackson, 1981)

### **Definición operacional:**

#### **Variable: Clima laboral**

Definición medida por los puntajes obtenidos en la escala de Clima laboral - SPC adaptado por Mendoza (2017)

#### **Variable: Síndrome de Burnout**

Definición medida por los puntajes obtenidos del Inventario de Burnout (MBI) adaptado por Mendoza (2017).

## 2.3. Población y muestra

### a) Población de estudio

La población está conformada por 800 miembros que laboran en las Compañías de Bomberos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte (CGBVP)

### b) Muestra

La muestra estuvo conformada por 309 efectivos que trabajen en las Compañías de Bomberos Lima Norte, seleccionados a partir de un muestreo probabilístico aleatorio simple.

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2 p(1-p)}$$

n = muestra

N = Población : 800

P = eventos favorables : 0.5

Z = Nivel de significación : 1.96

e = margen de error : 0.05

Por tanto, el mínimo tamaño muestral estimado es de 309 participantes.

### c) Muestreo

El tipo de muestreo es no probabilístico aleatorio simple.

#### **Criterios de inclusión:**

Edad: 18 a 60 años

Nivel de estudios: Secundaria Completa, técnico y profesional.

Género: Masculino y femenino

Ser personal que labore en el CGBVP de Lima Norte.

Tiempo de cubrir servicio: 30 horas semanales

**Criterios de exclusión:**

Edad: Menores de 18 años

Personal que no labore en el CGBVP de Lima Norte

Tiempo de cubrir servicio: menos de 30 horas semanales



## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para la medición de la variable clima laboral, se utilizará la escala clima laboral –SPC-CL, que tiene las siguientes características:

### **Ficha Técnica:**

**Nombre Original:** Escala de Clima Laboral

**Autor:** Sonia Palma Carrillo (2004)

**Adaptación:** Henry Alejandro Mendoza Santivañez

**Tiempo de aplicación:** 15 minutos

**Número de Ítems:** Consta de 37 ítems

**Forma de aplicación:** Individual y Grupal

**Materiales:** Cuadernillo de preguntas y plantilla de respuestas

**Estructuración:** La prueba tiene 5 factores:

Factor I: Realización Personal.

Factor II: Involucramiento Laboral.

Factor III: Supervisión.

Factor IV: Comunicación.

Factor V: Condiciones Laborales.

### **Calificación:**

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 250 puntos. Los puntajes altos significan una “Clima laboral favorable” y los puntajes bajos una “Clima Laboral Desfavorable”.

Los puntajes se asignan como sigue:

Ninguno o Nunca	1 Punto
Poco	2 Puntos
Regular o Algo	3 Puntos
Mucho	4 Puntos

Todo o Siempre

5 Puntos

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

- Factor I: Realización Personal. 1, 9, 12, 17, 22, 35
- Factor II: Involucramiento Laboral 2, 5, 10, 13, 18, 23, 27, 31.
- Factor III: Supervisión 3, 6, 11, 14, 19, 24, 32, 36
- Factor IV: Comunicación 4, 7, 15, 20, 25, 28, 29, 33, 37.
  
- Factor Global:  
1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26  
,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37.

### **Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo**

En la etapa de ajuste final de la Escala CL - SPC, se analizaron con el programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar el instrumento es confiable

### **Validez del Piloto – Clima Laboral**

El instrumento diseñado para la variable clima laboral, puede tener diferentes tipos de evidencia tales como: relación ante el contenido, al criterio y al constructo, de acuerdo a los lineamientos de la Universidad César Vallejo, los criterios de evaluación de los instrumentos fueron: pertinencia (si el ítem corresponde al concepto teórico formulado), relevancia (si el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo) y claridad (si se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo), se realizó la validez de criterio con la V de Aiken. Para esta tarea se consultó con psicólogos que ostentaban el grado de Magister y Licenciados. Donde acorde a los resultados obtenidos los valores de la V de Aiken para

13 ítems, los cuales no lograron obtener un valor mayor a 0.80 indicando no ser válido, por ello el instrumento terminó constituido por 37 ítems.

Los ítems eliminados son: 5, 6, 14, 15, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 41, 47, 50.

## **Confiabilidad**

El instrumento fue sometido a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, donde se realizó una prueba piloto para hallar el grado de confiabilidad, el cual obtuvo una puntuación de 0.85. (Anexo 03)

Para la medición de la variable síndrome de Burnout, se utilizará Inventario Burnout, que tiene las siguientes características:

### **Ficha Técnica:**

**Nombre Original:** Inventario de Burnout

**Autor:** Maslach (1993)

**Adaptación:** Henry Alejandro Mendoza Santivañez

**Tiempo de aplicación:** 20 minutos

**Número de ítems:** 18 ítems

**Forma de aplicación:** Individual y Grupal

**Materiales:** Cuadernillo de preguntas y plantilla de respuestas

**Estructuración:** La prueba tiene 3 factores:

Factor I: Agotamiento emocional

Factor II: Despersonalización.

Factor III: Realización personal.

### **Calificación:**

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem.

Los puntajes se asignan como sigue:

(0) Nunca.

(1) Alguna vez al año o menos.

(2) Una vez al mes o menos.

(3) Algunas veces al mes.

- (4) Una vez a la semana.
- (5) Varias veces a la semana.
- (6) Diario.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

Factor I: Agotamiento emocional. 1,2, 5, 7, 12,13, 16.

Factor II: Despersonalización: 4, 9, 10, 18.

Los puntajes son directos lo que quiere decir que

0 = 0, 1 = 1, 2 = 2, 3 = 3, 4 = 4, 5 = 5, 6 = 6.

Factor III: Realización Personal: 3, 6, 8, 11, 14, 15, 17.

Los puntajes son indirectos lo que quiere decir que:

0 = 6, 1 = 5, 2 = 4, 3 = 3, 4 = 2, 5 = 1, 6 = 0.

### **Validez Inventario de Burnout**

El MBI ha sido aplicado a poblaciones de profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otros profesionales, obteniendo alta fiabilidad y alta validez sobre los tres factores mencionados. Las tres subescalas, en la versión de MBI - GS, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una consistencia interna de 0.80 y la validez convergente y la discriminante han sido adecuadas. Respecto a la fiabilidad por factores se obtuvieron valores de 0.60 para el agotamiento, 0.65 para cinismo y 0.67 para la baja realización personal.

### **Validez del Piloto Inventario de Burnout**

El instrumento diseñado para la variable síndrome de Burnout, puede tener diferentes tipos de evidencia tales como: relación ante el contenido, al criterio y al constructo, de acuerdo a los lineamientos de la Universidad César Vallejo, los criterios de evaluación de los instrumentos fueron: pertinencia (si el ítem corresponde al concepto teórico formulado), relevancia (si el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo) y

claridad (si se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo), se realizó la validez de criterio con la V de Aiken. Para esta tarea se consultó psicólogos que ostentaban el grado de Magister y Licenciados. Donde acorde a los resultados obtenidos los valores de la V de Aiken para 4 ítems, no lograron obtener un valor mayor a 0.80 indicando no ser válido, por ello el instrumento terminó constituido por 18 ítems. Los ítems eliminados son: 1, 13, 15, 18.

### **Confiabilidad**

El instrumento fue sometido a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, donde se realizó una prueba piloto para hallar el grado de confiabilidad, el cual obtuvo una puntuación de 0.83. (Anexo 03)

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para analizar los datos e información recaudada se empleó el programa informático SPSS versión 22, donde se almaceno los resultados descritos en los instrumentos utilizados con anterioridad, por consiguiente los datos obtenidos se representaron a través de tablas, especificando información de frecuencias y porcentajes, entre otros, siguiendo los objetivos planteados. De igual forma se describirá los métodos mencionados a continuación:

**Análisis descriptivos:** frecuencia, media, moda, máximo, mínimos. Los cuales se utilizaron para hallar la frecuencia de las variables en la población estudiada.

**Análisis interno:** para realizar las pruebas pilotos, se determinó la fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

**Análisis inferencial:** para determinar la distribución de la muestra se usó pruebas paramétricas Kolgomororv – Smirnov, determinando que el estudio corresponde a un análisis no paramétricos. Por ello, se determinó estadísticamente la relación entre variables a través de Rho de Spearman

## **2.6. Aspectos éticos**

Debido a que los participantes son personas mayores de 18 años de edad, donde pueden expresar su conformidad con la solicitud de su participación en el presente proyecto.

En donde se tuvo discreción necesaria en los resultados a obtener, buscándose proteger la identidad de los efectivos de las compañías donde se llevara a cabo, asimismo se garantiza que el trabajo es auténtico y original.

### III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados en cuanto a los hallazgos encontrados:

#### 3.1. TABLAS DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES PARA LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

A continuación se presentan la frecuencia y porcentaje de los evaluados en sus niveles de síndrome de burnout y sus dimensiones.

Tabla 1

*Niveles de síndrome de burnout y sus dimensiones*

	Bajo		Medio		Alto	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Síndrome de burnout	132	42,7	140	45,3	37	12,0
Agotamiento emocional	102	33,0	116	37,5	91	29,4
Despersonalización	184	59,5	94	30,4	31	10,0
Realización personal	68	22,0	141	45,6	100	32,4

En la tabla 1 se muestran los niveles de síndrome de burnout y sus dimensiones. En cuanto a su nivel general de burnout se observa que la mayor proporción se ubica en el nivel medio, siendo el 45.3%, le siguen quienes están en el nivel bajo con un 42.7%, finalmente la menor proporción se ubica en el nivel alto, representando el 12.0%. En cuanto a las dimensiones, se observa que el mayor porcentaje de evaluados en el nivel bajo están en despersonalización con un 59.5%. Asimismo, el mayor porcentaje de evaluados en el nivel alto están en realización personal, representando el 32.4%.

### 3.2 TABLAS DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES PARA LA VARIABLE CLIMA LABORAL

A continuación se presentan la frecuencia y porcentaje de los evaluados en sus niveles de clima laboral y sus dimensiones.

Tabla 2

*Niveles de clima laboral y sus dimensiones*

	Bajo		Medio		Alto	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Clima laboral	73	23,6	151	48,9	85	27,5
Realización personal	35	11,3	59	19,1	215	69,6
Involucramiento laboral	34	11,0	151	48,9	124	40,1
Supervisión	140	45,3	116	37,5	53	17,2
Comunicación	133	43,0	120	38,8	56	18,1
Condiciones laborales	152	49,2	131	42,4	26	8,4

En la tabla 2 se muestran los niveles de clima laboral y sus dimensiones. En cuanto a su nivel general de clima laboral se observa que la mayor proporción se ubica en el nivel medio, siendo el 48.9%, le siguen quienes están en el nivel alto con un 27.5%, finalmente la menor proporción se ubica en el nivel bajo, representando el 23.6%. En cuanto a las dimensiones, se observa que el mayor porcentaje de evaluados en el nivel bajo están en la dimensión condiciones laborales con un 49.2%. Asimismo el mayor porcentaje de evaluados en el nivel alto están en la dimensión realización personal, representando el 69.6%.



### 3.3. PRUEBA DE NORMALIDAD PARA TODAS LAS VARIABLES EVALUADAS

Tabla 3

*Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Burnout	,109	309	,000
Clima laboral	,137	309	,000
Realización personal	,116	309	,000
Involucramiento laboral	,124	309	,000
Supervisión	,158	309	,000
Comunicación	,088	309	,000
Condiciones laborales	,146	309	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 3 se muestra el análisis de la normalidad para la variable síndrome de burnout, así como para clima laboral y sus dimensiones. Se observa en todas las variables valores p (sig.) menores a 0.05, indicando que todas las variables no se ajustan a la distribución normal.

De lo anteriormente expuesto, se desprende que la prueba de hipótesis para las correlaciones se realizará con estadísticos no paramétricos, en este caso Rho de Spearman, puesto que en ninguno de los casos, ambas variables a ser correlacionadas, se ajustan a la vez a la distribución normal.

### 3.4 Relación entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral

#### PRUEBA DE HIPOTESIS: Establecimiento de relaciones bivariadas

Tabla 4

*Correlación entre síndrome de burnout y clima laboral*

				Clima laboral
Rho	de	Burnout	Coeficiente de	-0.045
Spearman			correlación	
			Sig. (bilateral)	
			N	309

En la tabla 4 se muestra la correlación hallada entre síndrome de burnout y clima laboral. En ese sentido, es importante mencionar que una correlación es estadísticamente significativa cuando el valor p (sig.) es menor a 0.05. De lo anterior se puede afirmar que no existe correlación estadísticamente significativa ( $p=0.431$ ) entre síndrome de burnout y clima laboral. Por lo cual ambas variables son independientes entre sí.

### 3.5 PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS

Tabla 5

*Correlaciones entre síndrome de burnout y clima laboral según los grados de CBP*

Rho de Spearman	de Burnout	Seccionario	Clima laboral	
			Coeficiente de correlación	
				-.100
			Sig. (bilateral)	.161
			N	197
		Subteniente	Coeficiente de correlación	-.086
			Sig. (bilateral)	.479
			N	70
		Teniente	Coeficiente de correlación	-.088
			Sig. (bilateral)	.621
			N	34
		Capitán	Coeficiente de correlación	,866*
			Sig. (bilateral)	.026
			N	6

\*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 5 se muestra las correlaciones halladas entre el síndrome de burnout y el clima laboral según grados CBP. En ese sentido, cabe mencionar que las correlaciones estadísticamente significativas muestran valores p (sig) menores a 0.05, de lo anterior se puede afirmar que:

Se encuentra correlación estadísticamente significativa y positiva entre el síndrome de burnout y el clima laboral en el caso de los capitanes. En los

demás grados CBP no se presenta correlación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral.

### 3.6 Relación entre la variable Síndrome de Burnout y la variable Clima Laboral según la edad.

Tabla 6

*Correlaciones entre síndrome de burnout y clima laboral según la edad*

				Clima laboral
Rho de Spearman	Burnout	de 18 a 25 años	Coeficiente de correlación	-.028
			Sig. (bilateral)	.727
			N	158
		de 26 a 35 años	Coeficiente de correlación	-.067
			Sig. (bilateral)	.437
			N	135
		de 36 a 42 años	Coeficiente de correlación	.410
			Sig. (bilateral)	.115
			N	16

En la tabla 6 se muestra las correlaciones halladas entre el síndrome de burnout y el clima laboral según la edad. En ese sentido, cabe mencionar que las correlaciones estadísticamente significativas muestran valores p (sig) menores a 0.05, de lo anterior se puede afirmar que no existe una

correlación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en ninguno de los grupos de edad.

### 3.7 Relación entre la variable Síndrome de Burnout y la variable Clima Laboral según el sexo.

Tabla 7

*Correlaciones entre síndrome de burnout y clima laboral según el sexo*

				Clima laboral
Rho de Spearman	Masculino	Coeficiente de correlación		-.005
		Sig. (bilateral)		.939
		N		259
	Femenino	Coeficiente de correlación		-.152
		Sig. (bilateral)		.291
		N		50

En la tabla 7 se muestra las correlaciones halladas entre el síndrome de burnout y el clima laboral según el sexo. En ese sentido, cabe mencionar que las correlaciones estadísticamente significativas muestran valores p (sig) menores a 0.05, de lo anterior se puede afirmar que no existe una correlación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en ninguno de los dos sexos.

### 3.8 Relación entre la variable Síndrome de Burnout y la realización personal.

Tabla 8

*Correlación entre síndrome de burnout y realización personal*

				Realización personal
Rho de Spearman	Burnout	Coeficiente de correlación		-,213**
		Sig. (bilateral)		.000
		N		309

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8 se muestra la correlación hallada entre síndrome de burnout y realización personal. En ese sentido, es importante mencionar que una correlación es estadísticamente significativa cuando el valor p (sig.) es menor a 0.05. De lo anterior se puede afirmar que sí existe correlación estadísticamente significativa y negativa ( $p=0.000$ ) entre síndrome de burnout y realización personal. Lo cual indica que los evaluados que presentan mayor síndrome de burnout, tienden a presentar menor realización personal en cuanto al clima laboral.

### 3.9 Relación entre la variable Síndrome de Burnout y el involucramiento laboral.

Tabla 9

*Correlación entre síndrome de burnout e involucramiento laboral*

				Involucramiento laboral
Rho de Spearman	Burnout	Coeficiente de correlación		.034
		Sig. (bilateral)		.555
		N		309

En la tabla 9 se muestra la correlación hallada entre síndrome de burnout e involucramiento laboral. En ese sentido, es importante mencionar que una correlación es estadísticamente significativa cuando el valor p (sig.) es menor a 0.05. De lo anterior se puede afirmar que no existe correlación estadísticamente significativa ( $p=0.555$ ) entre síndrome de burnout e involucramiento laboral. Por lo cual ambas variables son independientes entre sí.

### 3.10 Relación entre la variable Síndrome de Burnout y la supervisión.

Tabla 10

*Correlación entre síndrome de burnout y supervisión*

				Supervisión
Rho	de	Burnout	Coeficiente de	.045
Spearman			correlación	
			Sig. (bilateral)	.433
			N	309

En la tabla 10 se muestra la correlación hallada entre síndrome de burnout y supervisión. En ese sentido, es importante mencionar que una correlación es estadísticamente significativa cuando el valor p (sig.) es menor a 0.05. De lo anterior se puede afirmar que no existe correlación estadísticamente significativa ( $p=0.433$ ) entre síndrome de burnout y supervisión. Por lo cual ambas variables son independientes entre sí.

### 3.11 Relación entre la variable Síndrome de Burnout y la comunicación.

Tabla 11

*Correlación entre síndrome de burnout y comunicación*

				Comunicación
Rho	de	Burnout	Coeficiente de	-.021
Spearman			correlación	
			Sig. (bilateral)	.710
			N	309

En la tabla 11 se muestra la correlación hallada entre síndrome de burnout y comunicación. En ese sentido, es importante mencionar que una correlación es estadísticamente significativa cuando el valor p (sig.) es menor a 0.05. De lo anterior se puede afirmar que no existe correlación estadísticamente significativa ( $p=0.710$ ) entre síndrome de burnout y comunicación. Por lo cual ambas variables son independientes entre sí.



### 3.12 Relación entre la variable Síndrome de Burnout y las condiciones laborales.

Tabla 12

*Correlación entre síndrome de burnout y condiciones laborales*

				Condiciones laborales
Rho de Spearman	Burnout	Coeficiente de correlación	de	,155**
		Sig. (bilateral)		.006
		N		309

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 se muestra la correlación hallada entre síndrome de burnout y condiciones laborales. En ese sentido, es importante mencionar que una correlación es estadísticamente significativa cuando el valor p (sig.) es menor a 0.05. De lo anterior se puede afirmar que sí existe correlación estadísticamente significativa y positiva ( $p=0.006$ ) entre síndrome de burnout y condiciones laborales. Lo cual indica que los evaluados que presentan mayor síndrome de burnout, tienden a percibir mejores condiciones laborales.

#### IV. DISCUSION

Esta investigación tuvo como objetivo determinar y describir la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral en los efectivos de las Compañías de Bomberos Voluntarios de Lima Norte, asimismo se tomó en cuenta aspectos sociodemográficos para ampliar el estudio de las variables ya indicadas. Para determinar un mayor análisis como objetivo de este trabajo se eligió a una muestra de 309 efectivos que laboren en las Compañías de Bomberos Voluntarios de Lima Norte de una población de 800.

Tener en cuenta que la salud laboral es, en la actualidad, un importante indicador para el aumento del clima laboral y poder evitar el síndrome de burnout. Toda actividad profesional implica a la exposición de estímulos estresantes que pueden fortalecer la inadaptación y afectar la salud física y emocional en individuos susceptibles.

En este caso, la actividad de los Bomberos Voluntarios Profesionales implica un compromiso personal, una interacción directa y a la vez prolongada con los problemas. De manera constante esta interacción se centra en problemas cargados de muy diversos sentimientos, actividades pesadas, preocupaciones, miedos, rechazos, desesperanzas, cuya solución no siempre es fácil o rápida, y que en consecuencia aumentan cargas en muchos casos de estrés ya existentes.

Durante los últimos años, se han venido realizando una serie de modificaciones en el contexto del trabajo, y no todas las personas están preparadas para afrontar las nuevas realidades laborales que implican cambios inciertos, más allá de las capacidades y formación específicas.

Del análisis de los datos de la muestra no se obtuvo relación significativa en las variables de Síndrome de Burnout y Clima laboral obteniendo como resultado que se puede afirmar que no existe correlación estadísticamente significativa ( $p=0.431$ ) entre síndrome de burnout y clima laboral. Por lo cual

ambas variables son independientes entre sí. Esto nos indica que las variables no influyen una sobre otra, esto puede ser debido a la población, cultura de prevención. Tal como lo menciona Artazcoz (2002)

Así mismo Gaspar, Paulo y Benavente (2015), en su investigación sobre el síndrome de Burnout en los Bomberos Voluntarios Portugueses obtuvieron como resultado que una proporción de bomberos con burnout es muy reducida y que solo se logró registrar un 4,68% de toda la muestra, caso similar a esta investigación el cual no se encontró relación entre las variables Síndrome de Burnout y Clima laboral.

En relación a las diferencias por género, se verificó que los hombres y las mujeres no existe una correlación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral, lo que ya se había verificado anteriormente en la literatura existente sobre el Burnout. La edad se encuentra relacionada tanto con el Burnout en general como con todas sus varias dimensiones, y se verifican niveles más elevados de Burnout en general, agotamiento emocional y despersonalización en los individuos más jóvenes, lo que podrá estar relacionado con su falta de experiencia en el trabajo, así como con la dificultad de lidiar con situaciones adversas y adoptar más fácilmente mecanismos de defensa adecuados, en comparación con los más adultos, sin embargo en resultados de la investigación no existe correlación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y Clima laboral en ningún grupos de edad.

Por esta razón autoras como Magán y María (2015), indicaron en su investigación sobre las fuentes de estrés de un puesto de trabajo en el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias, no se logró encontrar relación entre el estrés laboral, una vez más afirmando de cierta manera los resultados de esta investigación.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación difieren con los resultados de Aguilar & Gabriela (2015), por su causas de riesgo para la aparición del Síndrome de Burnout.

En el grado CBP está apenas relacionado de modo significativo con la eficacia profesional de los bomberos, siendo observado valores más elevados en los Capitanes, el posible hecho de haber estado en una relación presentan mayor síndrome de burnout, tiende a percibir de manera inadecuada.

Sin embargo se logró encontrar mayor similitud en la investigación de Flego, Tagliapietra y Fabiana (2015) donde obtuvieron unos resultados que la población de Bomberos de la ciudad de Santa Clara, Buenos Aires no presentan riesgo de Burnout debido a sus puntajes bajos en las dimensiones correspondientes.

## **V. CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

Existía un nivel medio de Síndrome de Burnout en los efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú de Lima Norte, siendo así el mayor número de efectivos se encontraban entre los niveles medio y bajos, con un porcentaje correspondientes a 45.3% y 42.7% respectivamente.

### **SEGUNDO**

Existía un nivel medio de Clima Laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú de Lima Norte, siendo así ubicado nivel Medio con el 48.9% le siguen quienes están nivel alto con 27.5% y finalmente la proporción que se ubica en el nivel bajo con un 23.6%. En cuanto a dimensiones la mayoría de evaluados esta en nivel bajo con un 49.2% en condiciones laborales.

### **TERCERO**

Se determinó una relación significativa entre síndrome de burnout y clima laboral según grado CBP en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios de Lima Norte, afirmando que si existe una correlación en el grado Capitán CBP estadísticamente significativa, puesto que se muestra un valor  $p=0,00$  ( $p<0.05$ ).

### **CUARTO**

Se determinó una relación no significativa entre síndrome de burnout y clima laboral según edades en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios de Lima Norte, en ninguno de los rangos de edades, puesto que las edades no tienen cierta influencia en estas variables de

estudio.

#### **QUINTO**

Se encontró una relación no significativa entre síndrome de burnout y clima laboral según sexo en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios de Lima Norte.

#### **SEXTO**

No se encontró una relación significativa entre síndrome de burnout y realización personal, afirmando que no existía correlación estadísticamente significativa.

#### **SEPTIMO**

No se encontró una relación significativa entre síndrome de burnout y el involucramiento laboral.

#### **OCTAVO**

No se encontró una relación significativa entre síndrome de burnout y la supervisión.

#### **NOVENO**

No se encontró una relación significativa entre síndrome de burnout y comunicación.

#### **DECIMO**

No se encontró una relación significativa entre síndrome de burnout y condiciones laborales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En base al producto obtenido o posibles inconvenientes dentro de la investigación se sugiere lo siguiente:

1. Aun cuando no se encontró la evidencia de este problema en los efectivos que laboran en las Compañías de Bomberos Voluntarios Lima Norte, el porcentaje fue muy bajo, se recomienda la necesidad de establecer estrategias de detección oportuna de casos, no solamente en las compañías de bomberos voluntarios de Lima Norte sino a nivel nacional.
2. Debe ser prioritario establecer programas de orientación, apoyo psicosocial e información a los Bomberos Voluntarios Profesionales que pudieran tener factores de riesgo para el desarrollo de este problema.
3. Explayar las investigaciones con la misma población de Bomberos Voluntarios, pero determinando diferencias entre distritos u departamentos, con diversidad social y/o cultural, ya que no existe muchos estudios realizados.
4. Incentivar la investigación proporcionando una base metodológica distinta, con el fin de obtener evaluación en otro tiempo y espacio para imaginar particularidades entre las variables de estudio.
5. Así mismo, extender la investigación considerando la misma línea de estudio, para poder analizar la diversidad de resultados.
6. Realizar programas de intervención con el apoyo de un equipo de psicólogos especializados en el tema.

## VII. REFERENCIAS.

- Artazcoz, L.(2002) La salud laboral ante los retos de la nueva economía. Gaceta Sanitaria, 16
- Atalaya,P.(2001).El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*.(4),2,25-36
- Aguilar, E., & Gabriela, V. (2015). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el síndrome de burnout en los paramédicos de las estaciones del cuerpo de bomberos ubicadas en el norte de Quito*. (Tesis de licenciatura).Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador.
- Barría, M. (2002). Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile.
- Boada, J., Vallejo, R., Agullo, E. (2003) El Burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. Facultad de Psicología, Universidad Rovira i Virgili.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstica y consecuencias*. México: Trillas.
- Capilla, P. (2000). *El síndrome de burnout o desgaste profesional*. Rv Fundación 58. Anales de la facultad de Psicología (v66) n3, Lima



Caballero, M., Bermejo, F., Nieto, R., Caballero, F. (2001). *Prevalencia y factores asociados al burnout en un area de salud*. Rv Atención Primaria vol 27 n5. España.

Chiavenato, I. & Colbs. (2001). Administración de recursos humanos. México: McGraw Hill.

Coronado., L y Karina, L.(2006). *Factores laborales y nivel de estrés laboral en enfermeros de los Servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión*.(Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Dávalos Pérez, Hilda Yessica (2005).nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Domínguez, L. R., Sánchez, J. A. & Torres, Z. (2010). Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad. Investigación y Ciencia, 34, 24-32.

Fisher, H. J. (1983). A psychoanalyticview of burnout. En P. Gil-Monte y J. M.

Peiró (eds.) Desgaste psíquico en el trabajo. Madrid: Síntesis Psicología.

Figueroa, J., García, C., Mendoza, V., Aguirre, M., Espíritu, F., Cárdenas, R., Martínez, A., Mayorga, E., López, D., Franco, R. (2009) *Programa de Integración a la Vida Universitaria*. JqN Impresos. Lima. Perú

Flego, M., Tagliapietra, F., & Fabiana, A. (2015). El clima de equipo como antecedente del Burnout y de las manifestaciones psicosomáticas. *Revista Ansiedad y Estrés*. 1(15), 279-289

Gan, F. y Berbel, F. (2007). Manual de recursos humanos / Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. (Vol. 94). Barcelona: Editorial UOC.

Gaspar, T., Paulo, C., & Benavente, J. (2015). *Estudio del síndrome de burnout en los bomberos voluntarios portugueses*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Portugal, Lisboa, Portugal.

Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997): Desgaste psíquico en el trabajo. Edit. Síntesis Psicológica. España.

Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad latinoamericana para la calidad.

Guillen, C., Gala, F. & Velásquez, R. (2000). *Clima Organizacional en Guillen, C. (coord.). Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid, España: McGraw Hill/ Interamericana.

Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, L. (2015). Metodología de la investigación. México: 6ta Ed. Mc Graw Hill.

Houtman, I; Jettinghoff, K. y Cedillo L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. *Serie protección de la salud de los trabajadores* 2 (6) , 34-49

Lazarus, R. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.

- Mckay (1985) *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*. Ed. Martinez Roca. Madrid.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981) The Maslach Burnout Inventory. Research Edition,. Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986) *Burnout in organizational settings*. En S Oskamp (Ed) Applied Social Psychology Annual 5. Beverly Hills,CA: Sage.
- Magán, C., & María, A. (2015).*Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores de centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Extremadura.Badajoz, España.
- Lindo, M. y Milagros, C. (2006). *Nivel de estrés laboral que presentan las enfermeras en el área crítica del Instituto Nacional de Salud del Niño*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Organización Mundial de la Salud (2005). El número de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo sigue aumentando.Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2005/pr18/es/index.htm>
- Palma, S. (2004). *Manual Escala Clima Laboral*, CL - SPC. Lima, Perú.
- Peiró, J.M. (2005, 1993). *El síndrome de burnout*. Ed. Pirámide. Madrid
- Rodríguez, D. (2004) *Diagnóstico Organizacional*:. Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago. Séptima edición.

Stavroula, B., Griffiths, A & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie protección de la salud de los trabajadores

Torres, G., Jissenia, K., Torres, G., Llontop, L., & Olga, J (2013). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de emergencias José Casimiro Ulloa*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

## ANEXO 01

**ESCALA DE OPINIONES CL – SONIA PALMA CARRILLO**  
**VERSION ORIGINAL (2004)**

Nombre:

Edad:

Área:

Cargo:

Fecha:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Marque con un aspa (X) solo la alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. No hay respuestas buenas ni malas.

Nº		nunca	Poco	Regular	Mucho	siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros del trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos del trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existen una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					

22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la organización se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe una buena administración de recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La organización promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconoce los logros en el trabajo					
47	La municipalidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trabajo justo en la organización					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

## **ANEXO 02**



## ESCALA DE CLIMA LABORAL

**AUTOR: SONIA PALMA CARRILLO**

**MODIFICADA POR: HENRY ALEJANDRO MENDOZA SANTIVÁÑEZ (2017)**

Edad: \_\_\_\_\_

Grado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### **INSTRUCCIONES:**

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo la alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuesta buena ni mala.

Nº		Ninguno o nunca	poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Cada trabajador asegura sus niveles e logro en el trabajo.					
6	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
7	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
8	Los objetivos de trabajo son retadores.					
9	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
10	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
11	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
12	Se valora a los altos niveles de desempeño.					
13	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					

14	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
15	Existen suficientes canales de comunicación.					
16	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
17	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
18	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
19	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
20	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
21	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
22	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
23	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal					
24	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
25	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
26	Existe una buena administración de los recursos.					
27	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
28	La organización fomenta y promueve la comunicación.					
29	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
30	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
31	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
32	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
33	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
34	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
35	Se reconoce los logros en el trabajo.					
36	Existe un trato justo en la organización.					
37	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					

## **ANEXO 03**

**VERSION ORIGINAL - MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

**AUTOR: MASLACH Y JACKSON (1993)**

Edad: \_\_\_\_\_

Grado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación encontrara una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- 0 =Nunca.
- 1 = Alguna vez al año o menos.
- 2 = Una vez al mes o menos.
- 3 = Algunas veces al mes.
- 4 = Una vez a la semana.
- 5 = Varias veces a la semana.
- 6= Diario.

		Nunca	Alguna vez al año o	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	Trabajar con pacientes todos los							

	días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas							
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

## **ANEXO 04**

## **MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

**AUTOR: MASLACH Y JACKSON (1993)**

**MODIFICADA POR: HENRY ALEJANDRO MENDOZA SANTIVAÑEZ**

Edad: \_\_\_\_\_

Grado: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación encontrara una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

0 =Nunca.

1 = Alguna vez al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Algunas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Varias veces a la semana.

6= Diario.

		Nunca	Alguna vez al año o	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
		0	1	2	3	4	5	6
1	Al final de la jornada me siento agotado.							
2	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
3	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
4	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
5	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							

6	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
7	Me siento "quemado" por el trabajo.							
8	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
9	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
10	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
11	Me encuentro con mucha vitalidad.							
12	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
13	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
14	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
15	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
16	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
17	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
18	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							



## **ANEXO 05**

## PRUEBA PILOTO INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

### Validación de Instrumentos

#### **Confiabilidad por consistencia interna para el Inventario de Burnout de Maslach**

El análisis de la confiabilidad se realizó mediante consistencia interna, en ese sentido si se consideran los 22 ítems la consistencia interna de la escala es de Alfa = 0.814, la cual es aceptable, tal como se muestra en la tabla 13

Tabla 13

*Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el Inventario de Burnout de Maslach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	22

### Correlación Ítem – Test

Asimismo, se realizó el análisis de la correlación de los puntajes de cada ítem con el puntaje total de la prueba.

Tabla 14

*Correlación ítem – test para el Inventario de Burnout de Maslach*

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
b1	<b>,185</b>	,815
b2	,369	,807
b3	,409	,805
b4	,462	,803
b5	,422	,805
b6	,406	,805
b7	,525	,798
b8	,372	,808
b9	,490	,801
b10	,711	,790
b11	,561	,799
b12	,492	,801
b13	<b>,097</b>	,823
b14	,430	,804
b15	<b>,164</b>	,815
b16	,280	,813
b17	,546	,798
b18	<b>,174</b>	,817
b19	,256	,813
b20	,277	,811
b21	,292	,811
b22	,271	,811

En la tabla 14 se presenta la correlación de cada ítem con el puntaje total y el Alfa de Cronbach si el ítem se elimina. Como se observa, de acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis ítem-test, 4 ítems obtuvieron una correlación menor a 0.20 por lo que resultaron no significativos, y se decidió eliminarlos, quedando 18 ítems con una correlación aceptable. Luego de esto, el índice de Alfa de Cronbach se elevó a 0.831. En ese sentido, los análisis posteriores se realizarán sin considerar los 4 ítems eliminados.

### **Confiabilidad por consistencia interna para la Escala de clima laboral de Sonia Palma**

El análisis de la confiabilidad se realizó mediante consistencia interna, en ese sentido si se consideran los 50 ítems la consistencia interna de la escala es de Alfa = 0.833, la cual es aceptable, tal como se muestra en la tabla 3.

### **PILOTO DE ESCALA DE CLIMA LABORAL**

Tabla 15

*Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para la Escala de clima laboral de Sonia Palma*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	50

### **Correlación Ítem – Test**

Asimismo, se realizó el análisis de la correlación de los puntajes de cada ítem con el puntaje total de la prueba.

Tabla 16

*Correlación ítem – test para la para la Escala de clima laboral de Sonia Palma*

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
c1	,340	,829
c2	,325	,829
c3	,333	,829
c4	,310	,829
c5	<b>,043</b>	,835
c6	<b>,177</b>	,833
c7	,393	,828
c8	,206	,831
c9	,419	,828
c10	,211	,831
c11	,418	,826
c12	,443	,826
c13	,400	,827
c14	<b>,063</b>	,835
c15	<b>-,073</b>	,838
c16	,484	,825
c17	,360	,828
c18	,386	,828
c19	,442	,826
c20	,399	,828
c21	,216	,832
c22	,260	,830
c23	,205	,832
c24	,304	,830
c25	,528	,823
c26	,329	,829
c27	,517	,825
c28	,313	,829
c29	,474	,825
c30	,320	,829
c31	<b>,068</b>	,835
c32	,363	,828
c33	<b>,041</b>	,835
c34	,217	,831
c35	<b>-,010</b>	,834
c36	<b>,093</b>	,833
c37	<b>,094</b>	,833
c38	<b>,157</b>	,833
c39	,413	,826
c40	,427	,826
c41	<b>-,154</b>	,838
c42	,336	,829
c43	,295	,830
c44	,219	,831
c45	,320	,829
c46	,216	,832
c47	<b>,088</b>	,833
c48	,316	,829
c49	,310	,829
c50	<b>-,061</b>	,834

En la tabla 16 se presenta la correlación de cada ítem con el puntaje total y el Alfa de Cronbach si el ítem se elimina. Como se observa, de acuerdo con

los resultados obtenidos en el análisis ítem-test, 13 ítems obtuvieron una correlación menor a 0.20 por lo que resultaron no significativos, y se decidió eliminarlos, quedando 37 ítems con una correlación aceptable. Luego de esto, el índice de Alfa de Cronbach se elevó a 0.855. En ese sentido, los análisis posteriores se realizaron sin considerar los 13 ítems eliminados.

## **ANEXO 06**





MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODO	VARIABLE
Síndrome de Burnout y Clima laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte	GENERAL	GENERAL	GENERAL	TIPO Y DISEÑO	<p>Síndrome de Burnout</p> <p>(Maslach y Jackson, 1981) Entienden que el Burnout se configura como: un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.</p> <p>Clima Laboral</p> <p>Palma(2004) manifiesta que el clima laboral es la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y obtener resultados organizacionales.</p>
	¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los efectivos que laboran en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017?	<p>Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el clima laboral en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.</p>	<p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y Clima laboral en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017</p>	<p>El tipo de investigación es aplicada ya que según Hernández, <i>et. al</i> (2015) menciona que busca la aplicación o utilización de los conocimientos previamente revisados.</p> <p>Diseño no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2015), este diseño fundamenta en que las variables de estudio no se manipula</p>	
		ESPECIFICO		POBLACION Y MUESTRA	
		<p>-Describir el nivel de Síndrome de Burnout en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.</p> <p>-Describir el nivel de Clima laboral en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.</p> <p>Determinar qué relación existe entre Síndrome de Burnout y Clima laboral según los grados CBP en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.</p> <p>Determinar qué relación existe entre Síndrome de Burnout y Clima laboral según las edades en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.</p> <p>Determinar qué relación existe entre Síndrome de Burnout y Clima laboral según sexo en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.</p> <p>Determinar qué relación existe entre Síndrome de Burnout y la realización personal en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.</p> <p>Determinar qué relación existe Síndrome de Burnout y el involucramiento laboral en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.</p> <p>Determinar qué relación existe Síndrome de Burnout y la supervisión en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.</p> <p>Determinar qué relación existe Síndrome de Burnout y la comunicación en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.</p>		<p>La población está conformada por 800 miembros que laboran en las Compañías de Bomberos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte (CGBVP)</p> <p>Muestra 309 Efectivos.</p>	

		Determinar qué relación existe Síndrome de Burnout y las condiciones laborales en los efectivos que laboren en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – Lima Norte, 2017.			
--	--	---	--	--	--

